

IT Service Management als SaaS-Lösung – Keep it Simple!

Ob nun die IT-Organisation als Leistungserbringer, der Anwender als Leistungsbezieher oder auch der Leistungsvermittler – JEDER muss sich heute mit IT Service Management, kurz ITSM, auseinandersetzen. ITIL beschreibt dabei in erster Linie die Prozesse für das ITSM. Sind IT und damit auch die Anforderungen an ITSM komplex, ist eine unterstützende Lösung unerlässlich. Aber wieviel ITIL und was für ein Werkzeug sind für Ihr Unternehmen wirklich sinnvoll und nötig?

Heute bestreitet niemand mehr die Wichtigkeit und Bedeutung von ITSM als bestmögliche Unterstützung der Geschäftsprozesse. Mit Hilfe von ITSM kann ein Unternehmen die IT optimal steuern und damit besser auf die Bedürfnisse der Anwender ausrichten. Das trägt natürlich zum Erreichen der Unternehmensziele, und damit auch zur Wirtschaftlichkeit, bei. IT Service Management ist in den meisten Unternehmen somit bereits etablierter Bestandteil der IT. Doch was ist wirklich nötig, um ITSM-Frameworks nach ITILv2 und ITILv3 aufzubauen und abzubilden? Wie kann Ihr Unternehmen alle IT Governance-Themen darstellen? Und welche Rolle spielen ISO20000, ISO/IEC 38500 bei der Abbildung der IT-Service-Prozesse? Diese und andere Fragen stehen dabei immer wieder im Fokus von Diskussionen und Anforderungen rund um das Thema ITSM. Aus unserer Erfahrung sehen sich viele Unternehmen im Zerrbild von hohem Kosten- und Zeitdruck und dem Ziel der immer wieder zu steigenden Effizienz bei gleichzeitigem Aus- und Umbau der IT. Kein Wunder wirkt die Aufgabe, ITSM im Unternehmen umzusetzen, wie ein unbezwingbarer Gipfel. Wie finden wir also einen neuen, pragmatischen Ansatz, um die wirklichen Kernziele von ITSM zu erreichen, ohne gleich alle vierzehn 8000er innerhalb von kurzer Zeit bezwingen zu müssen?

IT Service Management - Keep It Simple!



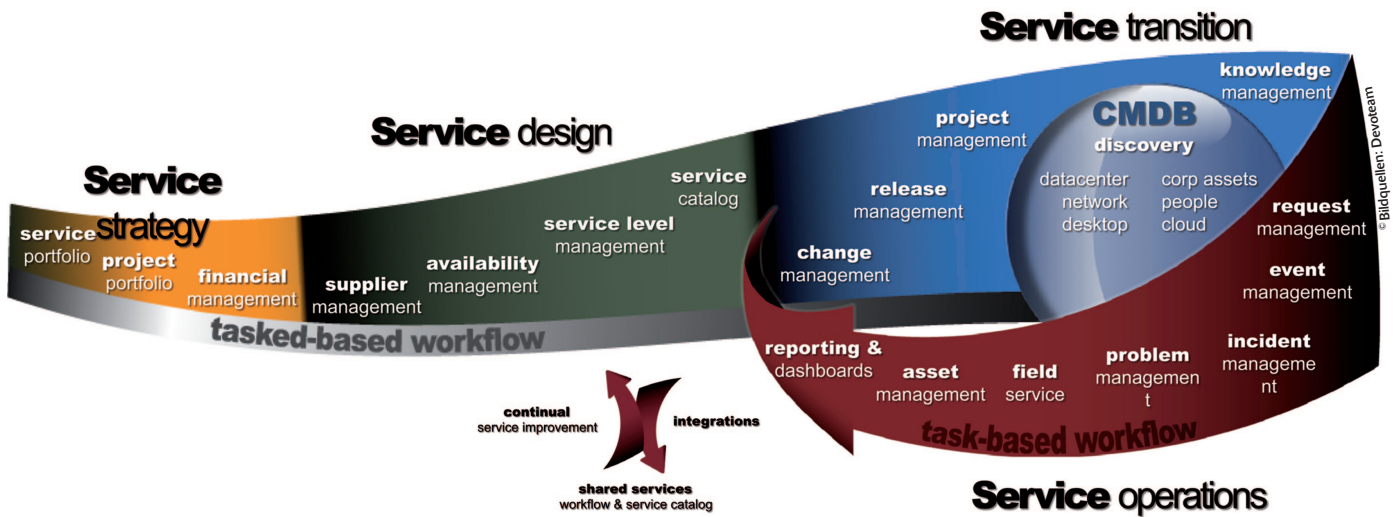
IT Service Management – Keep it Simple Erfahrungsgemäss ist nicht die komplexe und allumfassende Funktion eines ITIL-kompatiblen Tools entscheidend für eine erfolgreiche Service Management-Umgebung. Inspiriert durch unsere Projekterfahrung bei vielen Grosskunden in der Schweiz, empfehlen wir vorderhand eine skalierbare und schnell umsetzbare Lösung.

Malcolm Fry, einer der bekanntesten ITIL-Spezialisten und erfolgreicher Buchautor, empfiehlt «ITIL Lite – Keep it Simple!» – Das Nötige und Wichtige schnell und effektiv umsetzen, bei gleichzeitig tiefen Betriebskosten.

Evaluieren Sie bereits mögliche Lösungen oder denken über Alternativen nach, müssen deshalb vorab wichtige Fragen geklärt werden:

- Wie erhöhe ich durch Einsatz einer ITIL-kompatiblen Lösung die Leistungsfähigkeit meiner IT?
- Wie steht es mit dem Verhältnis von Wirtschaftlichkeit und Betriebskosten?
- Unterstützt uns die Lösung bei allen für unser Unternehmen relevanten IT Governance und IT «Best Practices»?
- Was benötige ich wirklich zur ITSM-Umsetzung?
- Ist die gewünschte oder bisherige ITSM-Lösung zeitgemäss?
- Entspricht meine Service Management-Plattform, wie ich sie heute verwende, überhaupt den tatsächlichen Anforderungen der User?
- Können unsere individuellen Prozesse einfach und schnell abgebildet werden?
- Ist die Lösung nicht nur nach oben, sondern auch nach unten skalierbar?

IT Service Management als SaaS-Lösung Eine Service Management-Umgebung muss man heute nicht mehr zwangsläufig aufwendig in-house betreiben. Stellen Sie sich vor, Sie können webbasiert auf Ihr Serviceframework zugreifen. Sie unterstützen dabei nur genau die Prozesse, die Ihr Unternehmen wirklich braucht. Erfahren Sie ITSM tatsächlich als Servicelösung, ohne hohe Bewirtschaftungs-



kosten für Upgrades, zusätzlicher Maintenance und zahlreiche Anpassungsprojekte, die viel Zeit und Geld kosten. Sie zahlen nicht länger für Lizenzen, Hardware, Installation und Wartung sondern rein für einen skalierbaren ITSM-Service. Was den laufenden Betrieb betrifft, können Sie wertvolle Ressourcen für notwendige und tatsächlich wichtige Arbeiten innerhalb der IT einsetzen. Das grosse Plus: Auch KMUs bekommen so schnell Zugriff auf ein grosses ITSM-Leistungsspektrum, welches mit einer herkömmlichen ITSM-Lösung in punkto Investitionsvolumen und eigener IT-Kapazitäten nur schwer realisierbar wäre.

Zusammenfassend kann man sagen, dass die schnelle Verfügbarkeit einer SaaS-Lösung Ihrem Unternehmen neue, interessante Möglichkeiten, eine ITSM-Lösung einzuführen und zu betreiben, eröffnet. Vor der Wahl steht in jedem Fall immer eine Analyse, was Ihr Unternehmen wirklich braucht. Setzen Sie sich mit der Thematik auseinander, schauen Sie sich unsere moderne und leistungsfähige IT Service Management-Lösung Service-now.com an.

Was macht Service-now.com einzigartig?

- Eine **echte** Service-on-Demand-Lösung
- Rein konzipiert für den Betrieb und das Management über das Internet
- Basierend auf Web 2.0-Technologie
- Höchste Benutzerfreundlichkeit und intuitive Benutzerführung
- «Out-of-the-Box» volle Funktionalität und relevante Prozessstools zur gewünschten Anpassung
- Komplexeste Prozesslandschaften können rapide abgebildet werden
- Schnelle Implementierung von gewünschten ITSM-Prozessen

- Keine Kosten für Bewirtschaftung wie Upgrades, Maintenance und Betrieb der Systemumgebung
- Ihr System ist immer, überall (Web-Zugriff) und auf dem neusten Release verfügbar – ohne Unterbrechung des operationellen Betriebes, mit Ihren aktuellsten Konfigurationen, Anpassungen und Entwicklungen
- Modernste Architektur der Plattform mit allen relevanten Schnittstellen
- Webservice oder vollständige Integration durch Schnittstelle zu Ihrem LAN (50 Standardintegrationen!)
- Social IT-, Live Feed- und Chatfunktionen werden als umfangreiche UC-Unterstützung mitgeliefert

Devoteam Genesis, Anbieterin von IT Service Management-Lösungen, verfügt über langjährige Projekterfahrung. Als zertifizierter Service-now-Partner verfügen wir über Know-how und Erfahrung, um das Maximum aus Ihrer IT-Investition herauszuholen. Setzen Sie sich mit dieser Thematik auseinander? Dann sprechen Sie mit unseren erfahrenen Spezialisten!

DEVOTEAM GENESIS

Planen Realisieren Betreiben
 Lösungen für IT Service Management, IT Security Management, IP Management

Unsere Erfolgsgarantie
 Seit 1996 Komplettlösungen aus einer Hand, durchgängige Kompetenz, internationale Ressourcen, Spezialisten-Know-how, Expertise und Erfolg in grossen IT-Umgebungen

Kontakt
 Ostermundigen / Zürich / Carouge
 Tel. 031 560 35 35 Fax 031 560 35 45
 Tel. 044 455 60 81 Fax 044 455 60 85
 Tel. 022 732 16 27 Fax 022 732 16 28
 info@devoteam.ch

www.devoteam.ch

Veranstaltungshinweis:

Besuchen Sie uns am **3. ITIL Forum Schweiz 2011**.
 17. und 18. Mai 2011, Sarnen